

ABSTRACT

Analysis of Passenger and Vehicle Services at the Merak Crossing Port with the
Service Blueprint Method

Mario Sardadi

15/391958/PEK/21404

To improve effectiveness in the service process at the Merak Crossing Port it is necessary to identify and design service plans in each service activity. A service blueprint is a process analysis technique that focuses on customers and relationships that occur with customers. To analyze service planning, several analyzes are carried out, namely time analysis to measure how much time is needed. Flow analysis to analyze how effective the path is going through. Failure Method & Effect Analysis (FMEA) to categorize activities in the service process that can disrupt service processes. From the results of the analysis conducted obtained the 3 biggest activities that can disrupt the service process which is measured by time and service flow. The FMEA measurement results are then mapped in the blueprint service design to improve the service process and detect the risk of failure in the service process.

*Keywords: Ferry, Ferry Ports, Failure Method & Effect Analysis,
Service Blueprint*

ABSTRAK

Analisa Pelayanan Penumpang Dan Kendaraan Di Pelabuhan Penyeberangan
Merak Dengan Metode Cetak Biru Pelayanan (Service Blueprint)

Mario Sardadi

15/391958/PEK/21404

Untuk meningkatkan efektifitas dalam proses pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Merak perlu dilakukan identifikasi dan desain perencanaan pelayanan dalam setiap aktivitas pelayanan. *Service blueprint* merupakan sebuah teknik analisis proses yang menitikberatkan pada pelanggan dan hubungan yang terjadi dengan pelanggan. Untuk melakukan analisa dalam perencanaan pelayanan dilakukan beberapa analisa yakni analisa waktu untuk mengukur seberapa besar waktu yang diperlukan. Analisa *flow* untuk menganalisa seberapa efektif jalur yang lewati. *Failure Metode & Effect Analysis* (FMEA) untuk mengkategorikan aktivitas-aktivitas dalam proses pelayanan yang bisa membuat proses pelayanan terganggu. Dari hasil analisis yang dilakukan diperoleh 3 aktivitas terbesar yang bisa mengganggu proses pelayanan yang diukur berdasarkan waktu maupun *flow* pelayanan. Aktivitas hasil pengurukuran FMEA kemudian dipetakan dalam desain *service blueprint* untuk menyempurnakan proses pelayanan dan mendeteksi resiko kegagalan dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: Kapal Feri, Pelabuhan Penyeberangan, *Failure Metode & Effect Analysis*, *Service Blueprint*